

## い～ま就労・自立訓練センターC.O.College運営規程

### (事業の目的)

第1条 この規程は、エム・オーヒューマンサービス株式会社（以下「事業者」という。）が開設するい～ま就労・自立訓練センターC.O.College（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に規定する指定自立訓練（生活訓練）・指定生活介護の事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とする。

### (運営の方針)

- 第2条 事業所は、指定自立訓練（生活訓練）の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、知的障害者又は精神障害者に対して、一定期間にわたり生活能力の維持、向上等のために必要な支援、訓練その他の便宜を適切かつ効果的に行う。
- 2 事業所は、指定生活介護の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、常時介護を要する利用者に対して、入浴、排せつ及び食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の便宜を適切かつ効果的に行う。
  - 3 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行う。
  - 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努める。
  - 5 事業所は、名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年12月25日名古屋市条例第80号)その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

### (事業所の名称等)

第3条 指定自立訓練に係る事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 い～ま就労・自立訓練センターC.O.College
- (2) 所在地 名古屋市東区泉二丁目28番24号 東和高岳ビル304号室

2 指定生活介護に係る事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 い～まFit千種
- (2) 所在地 名古屋市千種区千種一丁目4番12号

### (従業員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名  
管理者は、従業員及び業務の管理その他の管理を一元的に行うとともに、従業員に法令等を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- (2) サービス管理責任者 1名以上  
サービス管理責任者は、個別支援計画の作成に関する業務のほか、次に掲げる業務を行う。
  - ア 利用申込者の利用に際し、その者に係る指定障害福祉サービス事業者等に対する照会等により、その者の心身の状況、当事業所以外における指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握すること。
  - イ 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができること認められる利用者に対し、必要な支援を行うこと。
  - ウ 他の従業員に対する技術指導及び助言を行うこと。
- (3) 指定自立訓練に係る従業員の職種、員数及び職務の内容

- ア 生活支援員 1.8名以上  
生活支援員は、個別支援計画に基づき、日常生活上の支援を行う。
  - イ 調理員 1名以上  
調理員は、食事の調理を行う。
- (4) 指定生活介護に係る従業者の職種、員数及び職務の内容
- ア 医師 1名以上  
医師は、日常生活上の健康管理及び療養上の指導を行う。
  - イ 看護職員 1名以上  
看護職員は、医師の指導のもと、日常生活上の健康管理及び療養上の指導を行う。
  - ウ 生活支援員 4.4名以上  
生活支援員は、個別支援計画に基づき、日常生活上の支援を行う。
  - エ 調理員 1名以上  
調理員は、食事の調理を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 指定自立訓練に係る営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。  
ただし、事業所の年間カレンダーに準じて営業又は休業日を定める。
  - (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
  - (3) サービス提供時間 平日は、午前9時30分から午後3時30分までとする。  
ただし、土曜日は午前9時30分から午後12時30分までと午前9時30分から午後3時30分までの場合がある。詳細については年間カレンダーに準ずる。
- 2 指定生活介護に係る営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。
- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。  
ただし、8月13日から15日まで、12月30日から1月3日まで及び職員研修日を除く。
  - (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
  - (3) サービス提供時間 午前9時30分から午後3時30分までとする。

(事業所の利用定員)

第6条 事業所の利用定員は、次のとおりとする。

- (1) 指定自立訓練に係る定員 14名
  - (2) 指定生活介護に係る定員 6名
- 2 事業所は、災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合を除き、利用定員を超えてサービスの提供を行わない。

(主たる対象者)

第7条 事業所において指定自立訓練を提供する主たる対象者の障害の種類は、特定しないものとする。

- 2 事業所において指定生活介護を提供する主たる対象者は、知的障害者とする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 指定自立訓練に係る通常の事業の実施地域は、名古屋市全域の区域とする。

- 2 指定生活介護に係る通常の事業の実施地域は、名古屋市千種区、熱田区、昭和区、中区、東区、瑞穂区の区域とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

- 第9条 事業所は、支給決定を受けた障害者がサービスの利用の申込みを行ったときは、利用申込者に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、利用申込者に対し、運営規程の概要、従業員の勤務体制、その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの提供の開始について利用申込者の同意を得る。
- 2 事業所は、社会福祉法第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をする。

(契約支給量の報告等)

- 第10条 事業所は、サービスを提供するときは、サービスの内容、利用者に提供することを契約したサービスの量（以下「契約支給量」という。）その他の必要な事項（以下「受給者証記載事項」という。）を利用者の受給者証に記載する。
- 2 前項の契約支給量の総量は、その利用者の支給量を超えないものとする。
- 3 事業所は、サービスの利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に対し遅滞なく報告する。
- 4 前3項の規定は、受給者証記載事項に変更があった場合について準用する。

(提供拒否の禁止)

- 第11条 事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとする。

(連絡調整に対する協力)

- 第12条 事業所は、サービスの利用について市町村又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力する。

(サービス提供困難時の対応)

- 第13条 事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定障害福祉サービス事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずる。

(受給資格の確認)

- 第14条 事業所は、サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等確かめる。

(介護給付費（又は訓練等給付費）の支給の申請に係る援助)

- 第15条 事業所は、当事業所が行う指定障害福祉サービスに係る支給決定を受けていない者から利用の申込みがあった場合は、その者の意向を踏まえて速やかに介護給付費（又は訓練等給付費）の支給の申請が行われるよう必要な援助を行う。
- 2 事業所は、支給決定に通常要すべき標準的な期間を考慮し、支給決定の有効期間の終了に伴う介護給付費（又は訓練等給付費）の支給申請について、必要な援助を行う。

(心身の状況等の把握)

- 第16条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

(サービスの提供の記録)

- 第17条 事業所は、サービスを提供した際は、サービスの提供日、内容その他必要な事項を、サービスの提供の都度記録する。
- 2 事業所は、前項の規定による記録に際しては、利用者からサービスを提供したことについて確認を受ける。

(指定障害福祉サービス事業者等との連携等)

- 第18条 事業所は、サービスを提供するに当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

2 事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(地域との連携等)

第19条 事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。

(身分を証する書類の携行)

第20条 事業者は、従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

(指定障害福祉サービスの取扱方針)

第21条 事業所は、個別支援計画に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、サービスの提供が漫然かつ画一的なものとならないよう配慮する。

2 従業者は、サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明を行う。

3 事業所は、その提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(指定自立訓練(生活訓練)の内容)

第22条 事業所が提供する指定自立訓練(生活訓練)の内容は、次のとおりとする。

- (1) 個別支援計画の作成
- (2) 食事の提供
- (3) 身体等の介護
- (4) 社会生活能力を向上させるために必要な訓練
- (5) 日常生活能力を向上させるために必要な訓練
- (6) 創作的活動
- (7) 生活相談
- (8) 健康管理
- (9) 地域生活への移行のための支援
- (10) 就労に必要な訓練
- (11) 前各号に掲げるもののほか、日常生活上必要な支援

(指定生活介護の内容)

第23条 事業所が提供する指定生活介護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 個別支援計画の作成
- (2) 食事の提供
- (3) 身体等の介護
- (4) 創作的活動(絵画、陶芸、音楽)
- (5) 身体機能及び日常生活能力の維持・向上のための支援
- (6) 生活相談
- (7) 健康管理
- (8) 送迎サービス
- (9) 前各号に掲げるもののほか、日常生活上必要な支援

(個別支援計画の作成等)

第24条 サービス管理責任者は、個別支援計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握(以下「アセスメント」という。)を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をする。

2 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行う。この場合において、サービス管理責

任者は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得る。

- 3 サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、サービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意事項等を記載した個別支援計画の原案を作成する。この場合において、事業所が提供するサービス以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて個別支援計画の原案に位置付けるよう努める。
- 4 サービス管理責任者は、個別支援計画の作成に係る会議（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を開催し、前項に規定する個別支援計画の原案の内容について意見を求める。
- 5 サービス管理責任者は、第3項に規定する個別支援計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。
- 6 サービス管理責任者は、個別支援計画を作成した際には、個別支援計画を利用者に交付する。
- 7 サービス管理責任者は、個別支援計画の作成後、個別支援計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。）を行うとともに、指定自立訓練（生活訓練）においては、少なくとも3月に1回以上、指定生活介護においては、少なくとも6月に1回以上、個別支援計画の見直しを行い、必要に応じて個別支援計画の変更を行う。
- 8 サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行う。
  - (1) 定期的に利用者に面接すること。
  - (2) 定期的にモニタリングの結果を記録すること。
- 9 第1項から第6項までの規定は、第7項に規定する個別支援計画の変更について準用する。

（指定自立訓練 訓練）

第25条 事業所は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって訓練を行う。

- 2 事業所は、利用者に対し、その有する能力を活用することにより、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の心身の特性に応じた必要な訓練を行う。
- 3 事業所は、常時1人以上の従業者を訓練に従事させる。
- 4 事業所は、その利用者に対して、利用者の負担により、当事業所の従業者以外の者による訓練を受けさせてはならないものとする。

（指定自立訓練 地域生活への移行のための支援）

第26条 事業所は、利用者が地域において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、指定就労移行支援事業者その他の障害福祉サービス事業を行う者等と連携し、必要な調整を行う。

- 2 事業所は、利用者が地域において安心した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者が住宅等における生活に移行した後も、一定期間、定期的な連絡、相談等を行う。

（指定生活介護 介護）

第27条 介護は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。

- 2 事業所は、利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行う。
- 3 事業所は、おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替える。
- 4 事業所は、前3項に定めるほか、利用者に対し、離床、着替え及び整容その他日常生活上必要な支援を適切に行う。
- 5 事業所は、常時1人以上の従業者を介護に従事させる。
- 6 事業所は、利用者に対して、その利用者の負担により、当事業所の従業者以外の者による介護を受けさせない。

(食事)

第28条 事業者は、あらかじめ、利用者に対し食事の提供の有無を説明し、提供を行う場合には、その内容及び費用に関して説明を行い、利用者の同意を得る。

2 事業所は、食事の提供に当たっては、利用者の心身の状況及び嗜好を考慮し、適切な時間に食事の提供を行うとともに、利用者の年齢及び障害の特性に応じた、適切な栄養量及び内容の食事の提供を行うため、必要な栄養管理を行う。

3 調理はあらかじめ作成された献立に従って行う。

4 事業所は、食事の提供を行う場合であって、事業所に栄養士を置かないときは、献立の内容、栄養価の算定及び調理の方法について保健所等の指導を受けるよう努める。

(相談及び援助)

第29条 事業所は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行う。

(健康管理)

第30条 事業所は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講ずる。

(利用者負担額等の受領)

第31条 事業所は、サービスを提供した際は、利用者からそのサービスに係る利用者負担額の支払を受ける。

2 事業所は、法定代理受領を行わないサービスを提供した際は、利用者からそのサービスに係る指定障害福祉サービス等費用基準額の支払を受ける。

3 事業者は、前2項の支払を受ける額のほか、指定自立訓練（生活訓練）において提供される便宜に要する費用のうち、次の各号に掲げる費用の支払を利用者から受ける。

(1) 食事の提供に要する費用 1食720円

ただし、食事提供体制加算対象者については食材料費として1食400円とする。

(2) 創作的活動に係る材料費 実費

(3) その他、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当とみとめられるものの実費

4 事業者は、前2項の支払を受ける額のほか、指定生活介護において提供される便宜に要する費用のうち、次の各号に掲げる費用の支払を利用者から受ける。

(1) 食事の提供に要する費用 1食720円

ただし、食事提供体制加算対象者については食材料費として1食400円とする。

(2) 創作的活動に係る材料費 実費

(3) その他、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当とみとめられるものの実費

5 事業所は、前各項の費用の額の支払を受けた場合は、その費用に係る領収証を利用者に対し交付する。

6 事業所は、第3項及び第4項の費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し、サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得る。

(利用者負担額に係る管理)

第32条 事業所は、利用者の依頼を受けて、その利用者が同一の月に当事業所が提供するサービス及び他の指定障害福祉サービス等を受けたときは、そのサービス及び他の指定障害福祉サービス等に係る指定障害福祉サービス等費用基準額からそのサービス及び他の指定障害福祉サービス等につき法第29条第3項（法第31条の規定により読み替えて適用される場合を含む。）の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（以下「利用者負担額合計額」という。）を算定する。この場合において、当事業所は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、利用者及び他の指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知する。

(介護給付費(又は訓練等給付費)の額に係る通知等)

第33条 事業所は、法定代理受領により市町村からサービスに係る介護給付費(又は訓練等給付費)の支給を受けた場合は、利用者に対し、その額を通知する。

2 事業所は、法定代理受領を行わないサービスに係る費用の支払を受けた場合は、その提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第34条 利用者は、サービスの利用に当たっては、次に掲げる事項に留意する。

- (1) 外出する場合は、外出する旨について事前に申し出ること。
- (2) 喧嘩、口論、泥酔等他人に迷惑をかける行為をしないこと。
- (3) 指定した場所以外での火気を用いないこと。
- (4) 事業所内の秩序、風紀を乱し、または安全衛生を害する行為をしないこと。

(利用者に関する市町村への通知)

第35条 事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

- (1) 正当な理由なしにサービスの利用に関する指示に従わないことにより、障害の状態等を悪化させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正な行為によって介護給付費(又は訓練等給付費)又は特例介護給付費(又は特例訓練等給付費)を受け、又は受けようとしたとき。

(緊急時等の対応)

第36条 従業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。

(事故発生時の対応)

第37条 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録する。
- 3 事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。

(虐待の防止)

第38条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (3) 事業所は、利用者の希望や必要に応じて成年後見制度の利用を支援する。
- (4) 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(非常災害対策)

第39条 事業所は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知する。

- 2 事業所は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。
- 3 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。
- 4 事業所は、非常災害に備え、利用者及び従業者の一時的な滞在に必要な食料及び飲料水を

備蓄する。

(衛生管理等)

第40条 事業所は、利用者の使用する設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行う。

2 事業所は、当事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるよう努める。

(1) 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施する。

(協力医療機関)

第41条 事業所は、利用者の病状の急変等に備えるため、次のとおり協力医療機関を定める。  
協力医療機関名：大鹿内科医院

(掲示)

第42条 事業所は、当事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制、前条の協力医療機関その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

2 事業所は、前項に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

(身体拘束等の禁止)

第43条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行わない。

2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるよう努める。

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

(3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(秘密保持等)

第44条 従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。

2 事業所は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずる。

3 事業所は、他の指定障害福祉サービス事業所等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得る。

(情報の提供等)

第45条 事業所は、指定障害福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、当事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。

2 事業所は、当事業所について広告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとししない。



(利益供与等の禁止)

第46条 事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。

2 事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者から、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

(苦情解決)

第47条 事業所は、その提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、その苦情の内容等を記録する。

3 事業所は、提供したサービスに関し、名古屋市が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又はその職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して名古屋市が行う調査に協力するとともに、名古屋市から指導又は助言を受けた場合は、指導又は助言に従って必要な改善を行う。

4 事業所は、名古屋市から求めがあった場合には、前項の改善の内容を名古屋市に報告する。

5 事業所は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力する。

(勤務体制の確保等)

第48条 事業所は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておく。

2 事業所は、利用者の支援に直接影響を及ぼさない業務を除き、当事業所の従業者によってサービスを提供する。

3 事業所は、従業者の資質の向上のために、研修（利用者の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者の障害の特性に関する理解を深めるために必要な研修を含む。）の機会を次のとおり設ける。

(1) 採用時研修 採用後6か月以内

(2) 継続研修 年2回

(職場におけるハラスメントの防止)

第49条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるよう努める。

(業務継続計画の策定等)

第50条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努める。

2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努める。

3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うよう努める。

(会計の区分)

第51条 事業所は、事業所ごとに経理を区分するとともに、指定障害福祉サービスの事業の会計をその他の事業の会計と区分する。

(記録の整備)

第52条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保存する。

(その他運営に関する重要事項)

第53条 事業所は、その事業の運営に当たっては、名古屋市暴力団排除条例(平成24年名古屋市条例第19号)第2条第1号に規定する暴力団を利することとならないようにする。

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

附 則

この規程は、平成31年4月1日から施行する。

この規程は、令和2年4月1日から施行する。

この規程は、令和4年1月1日から施行する。

この規程は、令和4年9月1日から施行する。

この規程は、令和6年4月1日から施行する。